

Transports Canada - Aviation civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : Oui**(corrigé en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigée (jours)
2.9 - REPLACEMENT OF MUTILATED LOST OR DESTROYED DOCUMENT / REMPLACEMENT DE DOCUMENTS ABIMÉS, PERDUS OU DÉTRUITS	5	10	532	447	84%	37	7%	484	91%	48	9%	4.6
				451	85%	36	7%	487	92%	45	8%	4.4
2.10 - REQUEST FOR AIRCRAFT HISTORY / DEMANDE DE L'HISTORIQUE DE L'AÉRONEF	30	30	4	4	100%	0	0%	4	100%	0	0%	8.8
				4	100%	0	0%	4	100%	0	0%	8.8
2.11 - REQUEST FOR AN EXTENSION (IFR, IR, MC) / DEMANDE DE PROLONG (IFR, IP, CM)	1	5	144	89	62%	37	26%	126	88%	18	13%	4.1
				93	65%	39	27%	132	92%	12	8%	3.4
2.13 - REQUEST FOR TEMPORARY PERSONNEL DOCUMENT / DEMANDE DE DOCUMENTS PERSONNELS TEMPORAIRES	1	5	521	423	81%	59	11%	482	93%	39	7%	2.5
				428	82%	61	12%	489	94%	32	6%	2.4
5.1 - EXEMPTION REQUEST / DEMANDE D'EXEMPTION	30	90	67	35	52%	26	39%	61	91%	6	9%	40.1
				37	55%	24	36%	61	91%	6	9%	39.1
7.1 - AMENDMENT OF A C OF R / MODIF. DU CERTIFICAT D'IMMATRICULATION	7	60	73	26	36%	46	63%	72	99%	1	1%	17.5
				27	37%	45	62%	72	99%	1	1%	16.6
7.2 - AUTHORIZATION TO LEASE AN AIRCRAFT - CDN FROM FOREIGN / AUTORISATION DE LOUER UN AÉRONEF - CDN DE L'ÉTRANGER	3	7	15	0	0%	1	7%	1	7%	14	93%	23.3
				0	0%	2	13%	2	13%	13	87%	20.9

Transports Canada - Aviation civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : Oui**(corrigé en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigée (jours)
				# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	
7.3 - AUTHORIZATION TO LEASE AN AIRCRAFT - CDN TO CDN / AUTORISATION DE LOUER UN AÉRONEF - CDN À CDN	3	7	2	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	2.5
				2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	2.5
7.4 - AUTHORIZATION TO LEASE AN AIRCRAFT - FOREIGN FROM CDN / AUTORISATION DE LOUER UN AÉRONEF - ÉTRANGER DE CDN	3	7	15	3	20%	0	0%	3	20%	12	80%	22.5
				4	27%	1	7%	5	33%	10	67%	17.3
7.6 - ISSUE CONTINUING C OF R / DÉLIVR. CERT. D'IMMATRICULATION EN COURS	7	60	2,415	608	25%	1,687	70%	2295	95%	120	5%	23.6
				754	31%	1618	67%	2372	98%	43	2%	18.5
7.7 - ISSUE OR RESERVE A SPECIAL AIRCRAFT MARK / DÉLIVR. OU RÉG. UNE MARQUE AÉRON. SPÉCIALE	1	10	321	227	71%	78	24%	305	95%	16	5%	3.0
				240	75%	70	22%	310	97%	11	3%	2.7
7.8 - ISSUE PROVISIONAL / TEMPORARY C OF R / DÉLIVR. CERT. D'IMMATR. PROVISOIRE / TEMPORAIRE	7	60	100	80	80%	18	18%	98	98%	2	2%	8.7
				84	84%	14	14%	98	98%	2	2%	7.3
7.9 - RESERVE AN AIRCRAFT MARK / RÉSERVER UNE MARQUE AÉRONAUTIQUE	1	10	257	190	74%	60	23%	250	97%	7	3%	3.2
				192	75%	59	23%	251	98%	6	2%	2.2
7.10 - CHANGE AN AIRCRAFT MARK / DEMANDE DE MODIFICATION DE MARQUES AÉRONAUTIQUE	30	30	48	39	81%	0	0%	39	81%	9	19%	20.2
				45	94%	0	0%	45	94%	3	6%	10.2

Transports Canada - Aviation civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : Oui**(corrige en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigée (jours)
				# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	
7.11 - NOTIFICATION OF CHANGE OF OWNER(S) / AVIS DE CHANGEMENT DE(DES) PROPRIÉTAIRE(S)	7	30	2	0	0%	2	100%	2	100%	0	0%	28.0
				0	0%	2	100%	2	100%	0	0%	28.0
8.2 - APPROVAL OF AIRCRAFT MAINTENANCE SCHEDULE - LARGE AIRCRAFT / APPROB. DU CALENDRIER DE MAINT. POUR LES GROS AÉRONEFS	30	140	30	25	83%	4	13%	29	97%	1	3%	22.6
				25	83%	4	13%	29	97%	1	3%	22.4
8.3 - APPROVAL OF AIRCRAFT MAINTENANCE SCHEDULE - OTHER / APPROB. DU CALENDRIER DE MAINT. POUR LES AUTRES AÉRONEFS	30	140	46	30	65%	16	35%	46	100%	0	0%	26.4
				30	65%	16	35%	46	100%	0	0%	25.1
8.4 - AMENDMENT TO MAINTENANCE SCHEDULE, TASKS OR INTERVALS / MODIF. AU CALENDRIER DE MAINT., TÂCHES ET INTERVALLES	10	30	107	50	47%	30	28%	80	75%	27	25%	22.6
				53	50%	30	28%	83	78%	24	22%	21.4
8.9 - AIRCRAFT INSPECTION / INSPECTION DES AÉRONEFS	1	5	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	21.0
				0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	21.0
9.1 - AMENDMENT TO FLIGHT AUTHORITY OPERATING CONDITIONS / MODIF. DES COND. D'EXPL. DE L'AUTORITÉ DE VOL	1	5	28	9	32%	6	21%	15	54%	13	46%	10.5
				9	32%	7	25%	16	57%	12	43%	9.0
9.2 - APPLICATION FOR C OF A - TRANSPORT, NOT ON IMPORT / DEMANDE D'UN CERT. DE NAVIG. - TRANSPORT, PAS POUR IMPORT.	1	5	5	2	40%	3	60%	5	100%	0	0%	3.6
				2	40%	3	60%	5	100%	0	0%	3.6

Transports Canada - Aviation civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : Oui**(corrigé en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigée (jours)
				# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	
9.3 - APPLICATION FOR C OF A - TRANSPORT, ON IMPORT / DEMANDE D'UN CERT. DE NAVIG. - TRANSPORT, POUR IMPORT.	45	90	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	2.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	2.0
9.4 - APPLICATION FOR C OF A - NOT TRANSPORT, NOT ON IMPORT / DEMANDE D'UN CERT. DE NAVIG. - PAS TRANSPORT, PAS POUR IMPORT.	1	5	11	1	9%	6	55%	7	64%	4	36%	6.3
				1	9%	6	55%	7	64%	4	36%	6.3
9.5 - APPLICATION FOR C OF A - NOT TRANSPORT, ON IMPORT / DEMANDE D'UN CERT. DE NAVIG. - PAS TRANSPORT, POUR IMPORT.	45	90	5	4	80%	1	20%	5	100%	0	0%	27.6
				4	80%	1	20%	5	100%	0	0%	27.6
9.6 - APPLICATION FOR SPECIAL C OF A - AMATEUR BUILD / DEMANDE DEMANDE D'UN CERTIFICAT SPÉCIAL DE NAVIGABILITÉ - CONSTR. AMATEUR	1	5	9	4	44%	0	0%	4	44%	5	56%	13.4
				4	44%	0	0%	4	44%	5	56%	13.1
9.7 - APPLICATION FOR FLIGHT PERMIT - EXPERIMENTAL / DEMANDE D'UN PERMIS DE VOL EXPÉRIMENTAL	1	5	15	3	20%	6	40%	9	60%	6	40%	12.6
				3	20%	6	40%	9	60%	6	40%	12.3
9.8 - APPLICATION FOR SPECIAL C OF A - LIMITED CATEGORY / DEMANDE DEMANDE D'UN CERTIFICAT SPÉCIAL DE NAVIGABILITÉ - CATÉGORIE LIMITÉE	1	5	4	0	0%	3	75%	3	75%	1	25%	4.0
				0	0%	3	75%	3	75%	1	25%	4.0
9.9 - APPLICATION FOR SPECIAL C OF A - OWNER MAINTENANCE / DEMANDE DEMANDE D'UN CERTIFICAT SPÉCIAL DE NAVIGABILITÉ - MAINT. PAR LE PROPRIÉTAIRE	1	5	7	1	14%	0	0%	1	14%	6	86%	51.7
				1	14%	0	0%	1	14%	6	86%	34.4

Transports Canada - Aviation civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : Oui

(corrigé en fonction du temps de réponse du client)

Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigée (jours)
				# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	
9.10 - APPLICATION FOR FLIGHT PERMIT - SPECIFIC PURPOSE / DEMANDE DE PERMIS DE VOL - RAISON PRÉCISE	1	5	277	144	52%	74	27%	218	79%	59	21%	5.9
				145	52%	73	26%	218	79%	59	21%	5.8
9.11 - APPLICATION FOR SPECIAL C OF A / DEMANDE D'UN CERT. DE NAVIGABILITÉ	1	5	22	4	18%	7	32%	11	50%	11	50%	26.2
				4	18%	7	32%	11	50%	11	50%	26.2
9.12 - REINSTATEMENT OF SUSPENDED C OF A / RÉTABL. D'UN CERT. DE NAVIG. SUSPENDU	1	5	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1.0
9.13 - VALIDATION OF A FOREIGN FLIGHT AUTHORITY - AMATEUR BUILT / VALIDATION D'UNE AUTORITÉ DE VOL ÉTRANGÈRE - CONSTR. AMATE	5	10	2	1	50%	1	50%	2	100%	0	0%	5.5
				1	50%	1	50%	2	100%	0	0%	5.5
9.14 - VALIDATION OF A FOREIGN FLIGHT AUTHORITY - NOT AMATEUR BUILT / VALIDATION D'UNE AUTORITÉ DE VOL ÉTRANGÈRE - PAS CONSTR. AMAT.	5	10	126	103	82%	11	9%	114	90%	12	10%	4.9
				106	84%	11	9%	117	93%	9	7%	4.4
10.2 - AME - REGULATORY EXAMINATION / TEA - EXAMEN RÉGLEMENTAIRE	1	20	43	12	28%	13	30%	25	58%	18	42%	26.1
				15	35%	12	28%	27	63%	16	37%	20.7
10.3 - AME - TECHNICAL EXAMINATION / TEA - EXAMEN TECHNIQUE	1	10	25	16	64%	3	12%	19	76%	6	24%	6.2
				16	64%	3	12%	19	76%	6	24%	6.1

Transports Canada - Aviation civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : Oui

(corrigé en fonction du temps de réponse du client)

Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigée (jours)
				# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	
10.7 - SUPPLEMENTARY EXAM OR FOR PERMIT, RATING OR CURRENCY / EXAMEN SUPPL. POUR PERMIS, QUALIFIC. OU AGRÉMENT	10	30	81	81	100%	0	0%	81	100%	0	0%	1.0
				81	100%	0	0%	81	100%	0	0%	1.0
10.8 - WRITTEN EXAM FOR FLIGHT CREW LICENCE / EXAMEN ÉCRIT POUR LICENCE D'ÉQUIPAGE DE CONDUITE	10	30	164	164	100%	0	0%	164	100%	0	0%	1.0
				164	100%	0	0%	164	100%	0	0%	1.0
11.2 - FLIGHT TEST UNDER PART IV / TEST EN VOL EN VERTU DE LA PARTIE IV	15	30	77	39	51%	22	29%	61	79%	16	21%	24.0
				40	52%	26	34%	66	86%	11	14%	21.2
11.3 - FLIGHT TEST UNDER PART VI OR VII / TEST EN VOL EN VERTU DE LA PARTIE VI OU VII	15	30	52	23	44%	15	29%	38	73%	14	27%	27.7
				23	44%	15	29%	38	73%	14	27%	25.8
12.1 - CATEGORY 4 MEDICAL CERTIFICATE / CERTIFICAT MÉDICAL CATÉGORIE 4	20	40	164	93	57%	55	34%	148	90%	16	10%	19.3
				94	57%	56	34%	150	91%	14	9%	18.8
12.2 - AIR TRAFFIC CONTROLLER LICENCE AND RATING / LICENCE ET QUALIF. DE CONTR. DE LA CIRC. AÉRIENNE	20	40	30	19	63%	10	33%	29	97%	1	3%	15.1
				20	67%	9	30%	29	97%	1	3%	14.6
12.3 - AIRLINE TRANSPORT PILOT LICENCE / LICENCE DE PILOTE DE LIGNE	20	40	504	153	30%	194	38%	347	69%	157	31%	31.7
				173	34%	199	39%	372	74%	132	26%	29.0

Transports Canada - Aviation civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : Oui**(corrigé en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigée (jours)
12.4 - AME LICENCE ISSUE / DÉLIVRANCE DE LICENCE TEA	20	40	185	107	58%	30	16%	137	74%	48	26%	31.5
				127	69%	32	17%	159	86%	26	14%	19.7
12.5 - AME LICENCE RENEWAL / RENOUELEMENT DE LICENCE TEA	1	5	1,073	366	34%	414	39%	780	73%	293	27%	5.6
				369	34%	415	39%	784	73%	289	27%	5.4
12.6 - AME RATING / QUALIFICATION TEA	1	20	32	1	3%	21	66%	22	69%	10	31%	21.4
				1	3%	22	69%	23	72%	9	28%	19.2
12.7 - CATEGORY 1, 2, 3 MEDICAL CERTIFICATE / CERTIFICAT MÉDICAL CATÉGORIE 1, 2, 3	20	40	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1.0
12.8 - COMMERCIAL, FLIGHT ENGINEER / COMMERCIAL, MÉCANICIEN DE BORD	20	40	1,121	375	33%	451	40%	826	74%	295	26%	29.8
				380	34%	462	41%	842	75%	279	25%	29.1
12.9 - FLIGHT CREW RATING INITIAL ISSUE / QUEST. INITIALE SUR LA QUALIF. D'ÉQUIP. DE CONDUITE	20	40	7,337	2787	38%	3,076	42%	5863	80%	1474	20%	27.5
				2808	38%	3097	42%	5905	80%	1432	20%	26.9
12.10 - FLIGHT CREW RATING RENEWAL / RENUOV. QUALIF. D'ÉQUIPAGE DE CONDUITE	20	40	449	245	55%	139	31%	384	86%	65	14%	20.6
				247	55%	142	32%	389	87%	60	13%	20.1

Transports Canada - Aviation civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : Oui**(corrige en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigée (jours)
				# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	
12.12 - FOREIGN LICENCE VALIDATION / VALIDATION D'UNE LICENCE ÉTRANGÈRE	2	5	511	282	55%	119	23%	401	78%	110	22%	6.2
				318	62%	124	24%	442	86%	69	14%	4.0
12.13 - LIMITED TERM PILOT LICENCE / LICENCE DE PILOTE DE DURÉE LIMITÉE	20	40	44	38	86%	5	11%	43	98%	1	2%	10.6
				38	86%	6	14%	44	100%	0	0%	9.1
12.14 - PRIVATE, GLIDER, BALLOON, ULTRALIGHT, GYROP, RECREATION / PRIVÉ, PLANEUR, BALLON, ULTRALÉGER, AUTOGIRE, RÉCRÉATIF	20	40	2,566	740	29%	1,184	46%	1924	75%	642	25%	31.0
				786	31%	1214	47%	2000	78%	566	22%	29.7
12.16 - US TO CANADIAN LIC CONVERSION / CONVERSION DE LICENCES AMÉRICAINES À CANADIENNES	20	40	164	38	23%	48	29%	86	52%	78	48%	45.7
				57	35%	52	32%	109	66%	55	34%	31.9
13.1 - ISSUE FLIGHT TRAINING UNIT OC / DÉLIVR. CEA POUR UNITÉ DE FORM. AU PILOTAGE	30	60	1	0	0%	1	100%	1	100%	0	0%	41.0
				0	0%	1	100%	1	100%	0	0%	43.0
13.2 - AMEND FLIGHT TRAINING UNIT OC OR OPS SPEC / MODIF. CEA OU SPÉCIF. D'EXPL. POUR UNITÉ DE FORM. AU PILOTAGE	5	10	18	2	11%	1	6%	3	17%	15	83%	45.6
				4	22%	1	6%	5	28%	13	72%	30.3
13.3 - REINSTATE SUSPENDED FLIGHT TRAINING UNIT OC OR OPS SPEC./ RÉTABLIR CEA OU SPÉCIF. D'EXPL. SUSPENDU DE L'UNITÉ DE FORM. EN PILOTAGE	5	10	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1.0

Transports Canada - Aviation civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : Oui**(corrige en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigée (jours)
				# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	
13.9 - AERIAL WORK - ISSUE AIR OPERATOR CERTIFICATE / TRAVAIL AÉRIEN - DÉLIVR. CERT. D'EXPLOITATION AÉRIENNE	60	120	2	1	50%	1	50%	2	100%	0	0%	56.0
				2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	17.5
13.10 - AERIAL WORK - AMEND AIR OPERATOR CERTIFICATE / TRAVAIL AÉRIEN - MODIF. CERT. D'EXPL. AÉRIENNE	20	40	16	2	13%	7	44%	9	56%	7	44%	53.9
				3	19%	7	44%	10	63%	6	38%	42.6
13.11 - AERIAL WORK - NEW AIRCRAFT TYPE / TRAVAIL AÉRIEN - NOUVEAU TYPE D'AÉRONEF	20	40	4	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	71.5
				1	25%	0	0%	1	25%	3	75%	40.0
13.13 - AIR TAXI VFR - ISSUE AIR OPERATOR CERTIFICATE / TAXI AÉRIEN VFR - DÉLIVR. CERT. D'EXPL. AÉRIENNE	90	120	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	82.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	82.0
13.14 - AIR TAXI VFR - AMEND AIR OPERATOR CERTIFICATE / TAXI AÉRIEN VFR - MODIF. CERT. D'EXPL. AÉRIENNE	20	40	6	1	17%	1	17%	2	33%	4	67%	74.2
				1	17%	1	17%	2	33%	4	67%	74.2
13.15 - AIR TAXI VFR - NEW AIRCRAFT TYPE / TAXI AÉRIEN VFR - NOUVEAU TYPE D'AÉRONEF	20	40	4	0	0%	1	25%	1	25%	3	75%	77.3
				0	0%	2	50%	2	50%	2	50%	46.8
13.16 - AIR TAXI VFR - REINSTATE SUSPENDED AIR OPERATOR CERTIFICATE/SPEC / TAXI AÉRIEN VFR - RÉTABLIR CERT. D'EXPL. AÉRIENNE SUSPENDU/SPÉCIF.	30	90	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	4.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	4.0

Transports Canada - Aviation civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : Oui**(corrigé en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigée (jours)
				# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	
13.17 - AIR TAXI IFR - ISSUE AIR OPERATOR CERTIFICATE / TAXI AÉRIEN IFR - DÉLIVR. CERT. D'EXPL. AÉRIENNE	90	120	2	1	50%	1	50%	2	100%	0	0%	52.0
				1	50%	1	50%	2	100%	0	0%	52.0
13.18 - AIR TAXI IFR - AMEND AIR OPERATOR CERTIFICATE / TAXI AÉRIEN IFR - MODIF. CERT. D'EXPL. AÉRIENNE	30	60	4	1	25%	2	50%	3	75%	1	25%	47.5
				2	50%	1	25%	3	75%	1	25%	33.3
13.20 - AIR TAXI IFR - REINSTATE SUSPENDED AIR OPERATOR CERTIFICATE/SPEC / TAXI AÉRIEN IFR - RÉTABLIR CERT. D'EXPL. AÉRIENNE SUSPENDU/SPÉCIF.	30	30	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1.0
13.21 - COMMUTER - ISSUE AIR OPERATOR CERTIFICATE / NAVETTE - DÉLIVR. CERT. D'EXPLOITATION AÉRIENNE	120	180	2	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	13.5
				2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	13.5
13.22 - COMMUTER - AMEND AIR OPERATOR CERTIFICATE / NAVETTE - MODIF. CERT. D'EXPL. AÉRIENNE	30	60	22	12	55%	5	23%	17	77%	5	23%	49.8
				12	55%	5	23%	17	77%	5	23%	50.6
13.23 - COMMUTER - NEW AIRCRAFT TYPE / NAVETTE - NOUVEAU TYPE D'AÉRONEF	30	210	8	1	13%	7	88%	8	100%	0	0%	92.6
				2	25%	6	75%	8	100%	0	0%	90.0
13.26 - AIRLINE 50+ - AMEND AIR OPERATOR CERTIFICATE/SPEC / TRANSP. AÉRIEN 50+ - MODIF. CERT. D'EXPL. AÉRIENNE/SPÉCIF.	30	90	50	37	74%	13	26%	50	100%	0	0%	20.7
				37	74%	13	26%	50	100%	0	0%	20.3

Transports Canada - Aviation civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : Oui**(corrigé en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigée (jours)
13.27 - AIRLINE 50+ - NEW AIRCRAFT TYPE / TRANSP. AÉRIEN 50+ - NOUVEAU TYPE D'AÉRONEF	150	210	2	1	50%	1	50%	2	100%	0	0%	45.5
				1	50%	1	50%	2	100%	0	0%	45.5
13.30 - AIRLINE OTHER - AMEND AIR OPERATOR CERTIFICATE/SPEC / AUTRE TRANSP. AÉRIEN - MODIF. CERT. D'EXPL. AÉRIENNE/SPÉCIF.	30	90	5	3	60%	1	20%	4	80%	1	20%	44.8
				3	60%	1	20%	4	80%	1	20%	44.6
13.37 - REMOVE AUTHORITY - AMEND OPERATOR CERTIFICATE/SPEC / SUPPRIMER AUTORITÉ - MODIF. CERT. D'EXPLOITATION /SPÉCIF.	10	30	3	2	67%	1	33%	3	100%	0	0%	5.3
				2	67%	1	33%	3	100%	0	0%	5.3
13.40 - ISSUE SPECIAL FLIGHT OPERATIONS CERTIFICATE - <10,000 / DÉLIVR. CERT. D'EXPLOITATION AÉRIENNE SPÉCIAL. - <10 000	10	20	21	9	43%	4	19%	13	62%	8	38%	22.8
				9	43%	5	24%	14	67%	7	33%	19.0
13.41 - ISSUE SPECIAL FLIGHT OPERATIONS CERTIFICATE - >10,000 - <50,000 / DÉLIVR. CERT. D'EXPLOITATION AÉRIENNE SPÉCIAL. - >10 000 - <50 000	10	20	4	1	25%	0	0%	1	25%	3	75%	43.0
				2	50%	0	0%	2	50%	2	50%	35.5
13.43 - ISSUE SPECIAL FLIGHT OPERATIONS CERTIFICATE - BALLOON / DÉLIVR. CERT. D'EXPLOITATION AÉRIENNE SPÉCIAL. - BALLON	10	20	1	0	0%	1	100%	1	100%	0	0%	12.0
				0	0%	1	100%	1	100%	0	0%	12.0
14.1 - ISSUE A CERTIFICATE OF APPROVAL, (MAINT, MANUF, DISTRIB) <3 / DÉLIVR. CERT. D'AGRÉMENT (MAINT., CONSTR., DISTRIB.) <3	90	120	6	4	67%	1	17%	5	83%	1	17%	54.7
				4	67%	1	17%	5	83%	1	17%	54.7

Transports Canada - Aviation civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : Oui

(corrigé en fonction du temps de réponse du client)

Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
14.3 - ISSUE A CERTIFICATE OF APPROVAL, (MAINT, MANUF, DISTRIB) 3<11 / DÉLIVR. CERT. D'AGRÉMENT (MAINT., CONSTR., DISTRIB.) 3<11	90	120	4	4	100%	0	0%	4	100%	0	0%	36.8
				4	100%	0	0%	4	100%	0	0%	27.5
14.5 - ISSUE A CERTIFICATE OF APPROVAL, (MAINT, MANUF, DISTRIB) 11<51 / DÉLIVR. CERT. D'AGRÉMENT (MAINT., CONSTR., DISTRIB.) 11<51	90	120	3	3	100%	0	0%	3	100%	0	0%	13.0
				3	100%	0	0%	3	100%	0	0%	13.0
15.1 - AUTHORIZATION OF INDUSTRY TRAINING PRODUCTS / AUTORISATION DE PROD. DE FORMATION DE L'INDUSTRIE	30	30	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	32.0
				0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	32.0
15.3 - APPROVAL OF AN AIRCRAFT MAINTENANCE ENGINEER COURSE - ADDITIONAL / APPROB. D'UN COURS POUR TECHN. D'ENTRETIEN D'AÉRONEF - ADDITIONNEL	30	60	8	5	63%	1	13%	6	75%	2	25%	40.4
				5	63%	1	13%	6	75%	2	25%	36.9
15.5 - ISSUE RESTRICTED CERTIFICATION AUTHORITY / DÉLIVR. DE POUVOIR RESTREINT DE CERTIFICATION	1	5	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	47.0
				0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	47.0
15.6 - LETTER OF ACCEPTANCE - JAR 145 MAINT. ORGANIZATIONS - INITIAL / LETTRE DE RECONNAISSANCE - ORG. DE MAINT. JAR-145 - INTIALE	60	90	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	9.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	9.0

Transports Canada - Aviation civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : Oui**(corrigé en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
				# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	
15.29 - AUTHORIZATION UNDER PART VII / AUTORISATION EN VERTU DE LA PARTIE VII	7	14	63	46	73%	4	6%	50	79%	13	21%	10.3
				47	75%	3	5%	50	79%	13	21%	10.1
15.34 - ISSUE LIMITED SUPPLEMENTARY TYPE CERTIFICATE / DÉLIVRANCE CERTIFICAT DE TYPE SUPPLÉMENTAIRE RESTREINT	84	84	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	44.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	44.0